المهارة في اللغة: الحذق والإتقان.

المهارة في الاصطلاح: القدرة اللازمة لآداء عمل معين (1) بسرعة (2) ودقة (3) وإتقان.

مراحل اكتساب المهارة:

(1) اللاوعي واللامهارة. (2) الوعي واللامهارة. (3) الوعي والمهارة. (4) اللاوعي والمهارة.

(1) اللاوعي واللامهارة:

لا يعلم المرء شيء عن المهارة ولا يفكر فيها ولا يستشعر الحاجة إليها. للانتقال من هذه المرحلة لابد من وجود دافع أو حافز.

(2) الوعي واللامهارة:

فيه هذه المرحلة تظهر الحاجة لتعلم المهارة، ومن ثم الرغبة في اكتسابها.

(3) الوعي والمهارة:

مرحلة تعلم المهارة والتدرب عليها لإتقانها والإهتمام بتفاصيلها الكاملة إلى أن تصبح جزء من اللاوعي.

(4) اللاوعي والمهارة:

هنا تصبح المهارة مُتقنَة من غير جهد، ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها.

- الرغبة في التعلم هي أو المحركات إلى اكتساب المهارة وتنشأ من:

(1) إدارك الحاجة إلى المهارة.

(2) الوعي بأهمية تعلمها.

(3) الوعي بالعواقب المترتبة على الجهل بها.

- غياب واحد من هذه الثلاثة: (1) الرغبة. (2) المعرفة. (3) الممارسة، يؤثر في اكتساب المهارة. غياب الرغبة يعني عدم تعلمها. والمعرفة من غير تطبيق لا تكسب المهارة، كما أن التطبيق يستحيل بلا معرفة.

- **مفهوم الاتصال:** تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.

عناصر الاتصال:

(1) المرسل. (2) الرسالة. (3) الوسيلة (القناة). (4) المتلقي (المستقبل). (5) التغذية الراجعة.

---

(1) المرسل: هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال معلومات أو آراء أو مشاعر في رسالة من إعداده. يسمى :

(أ) **المصدر:** إذا كان هو مصدر الأفكار أو المعلومات أو المشاعر التي يقوم بإرسالها.

(ب) **القائم بالاتصال:** إذا لم يكن مصدرها سمي.

(2) الرسالة: المضمون الذي يريد المرسل نقله. ويتم التعبير عنها بـ

(أ) **رموز لغوية** أوْ (ب) **رموز غير لغوية.**

■ أمثلة على الرسالة: المكتوب = رسالة، الحديث = رسالة، الإشارات والإماءات = رسالة.

(3) الوسيلة: وتسمى القناة. تختلف خصائصها وإمكانياتها باختلاف:

(أ) الموقف. (ب) عدد المتلقين. (ج) انتشار المتلقين. (د) المسافة بين المرسل والمتلقي.

يمكن إرسال الرسالة باستخدام وسيلة واحدة، أو أكثر.

■ **كلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستخدمها المستقبلون.**

■ **فوائد زيادة عدد قنوات الاتصال:**

(1) تضاعف وتقوي اهتمام المتسقبلين.

(2) تدعم الرسائل.

(3) تساعد على الفهم.

(4) تجمل الصورة الذهنية للمرسل.

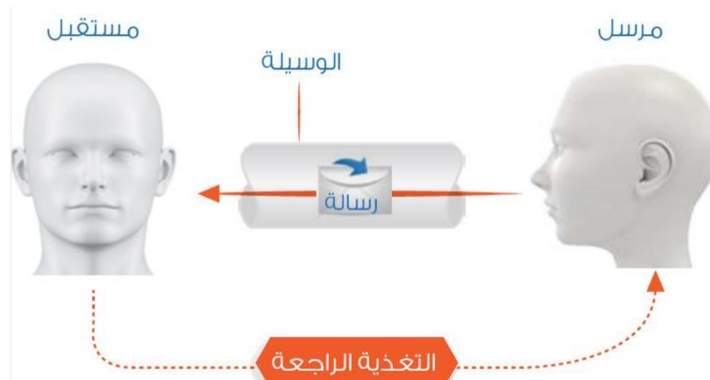
(5) تقوي الثقة بالمرسل.

(4) المستقبل: أهم طرف في الاتصال، لأنه المعني في رسائلنا. ولذلك يجب على المرسل مراعاة طبيعة المستقبل عند الإرسال حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة.

■ المستقبل لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، بل يحللها بحسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

(5) رجع الصدى: ويسمى كذلك (**التغذية الراجعة**): وهي ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر مدى تحقيق الرسالة لأهدافها. **أي ردة الفعل التي** يبديها المتلقي **إستجابةً** لما تلقاه من المرسل.

■ رجع الصدى مهم لأنه يعطي المرسل فكرة عن الطريقة التي يجب أن تكون بها رسائله اللاحقة حتى تحقق أثرها المنشود.



معايير رجع الصدى:

(أ) معيار اتجاه رجع الصدى:

1- إيجابي: يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة.

2- سلبي: يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية ومضمونها.

(أ) معيار توقيت تلقي رجع الصدى:

1- فوري: كالذي في مجموعات الحوار الصغيرة (يظهر مثلًا في صورة مقاطعة بسؤال أو تعليق).

2- مؤجل: يتأخر وصوله إلى المرسل كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية.

■ يمكن أن يكون رجع الصدى، **فوريًا (إيجابيًا أو سلبيًا)** ويمكن أن يكون **مؤجلًا (إجابيًا أو سلبيًا)** كذلك.

■ **إدراك المرء للواقع، ووعيه بمصالحه، وسيعه نحو ما يطمح إليه ونجاحه أو إخفاقه، كلها تعتمد - بعد مشيئة اللّه - على طريقته في الإتصال.**

أهمية الاتصال:

(1) على المستوى الفردي:

- صفة أساسية في الإنسان.
- ضروري لإشباع حاجاته المعنوية والمادية.
- يخرجه من العزلة ويساعده في تكون العلاقات والمحافظة عليها.
- يساعده على فهم الأحداث وجمع المعلومات واتخاذ القرارات.
- ضروري لتحقيق النجاح، وفي عملية التعلم والتعليم، والتأثر والتأثير.

(2) على المستوى الاجتماعي:

- الاتصال أساس قيام المجتمعات (الغراء الذي يربط بين مكونات المجتمع) ولولاه لما وجد المجتمر أو استمر.
- من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص مجتمعه (القيم، التقاليد، المعتقدات) وينقلها لغيره من خلال **التنشئة الاجتماعية**، وبذلك يحقق التكيف الاجتماعي والتناغم مع قيمه وعاداته.
- للاتصال وظائف كثيرة في المجتمع وأدوار (إيجابية وسلبية). منها المجال الاقتصادي والسياسي والصحي والدعوي.

أنواع الاتصال:

(1) من حيث اللغة المستخدمة:

(أ) اتصـــــال لفظي: باستخدام كلمات منطوقة أو مكتوبة.

(ب) اتصال غير لفظي: باستخدام تعابير الوجه، أو لغة الجسد.

(2) من حيث البعد الزمني:

(أ) اتصال فوري (متزامن): حديث شخص إلى شخص بطريقة مباشرة.

(ب) اتصال غير متزامــن: يكون هنالك فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المتسقبل (مثل: الرسائل البريدية - البريد الإلكتروني).

(3) من حيث رسميته:

(أ) اتصال رسمي: داخل بيئة العمل والمؤسسات الحكومية.

(ب) اتصال غير رسمي: بين الأصدقاء والعائلة.

أنواع الاتصال من حيث عدد المشتركين (مستويات الاتصال)

(1) اتصـــال ذاتي: حديث الفرد مع نفسه، مثل (التفكير - التأمل - محاورة الذات).

(2) اتصال شخصي: ويسمى (الاتصال وجهًا لوجه). وهذا اتصال شائع في مواقف الحياة كلها.

(3) اتصال جمعــي: وهو ما يحدث بين مجموعة من الأشخاص. مثل: محاضارت الجامعة.

(4) اتصال جماهيري: الاتصال بالجماهير. مثل: التلفيزيون - الراديو - الجرائد.

سمات الاتصال

(1) الاتصال عملية دائمة ومستمرة: دائم الحدوث، لأن الإنسان دائمًا إما يتحدث أو يستمع أو يقرأ، وحتى صمته قد يعد نوعًا من أنواع الاتصال.

(2) الاتصال ينتشر في الزمان والمكان: لا ينقطع على مدار الليل والنهار، والإنسان لا يحتجه ويستخدمه فحسب، بل يجده في كل مكان وفي كل لحظة من حياته.

(3) الاتصال عملية تفاعلية: الاتصال يضم عدة عناصر تتفاعل مع بعضها. وكلما زاد التفاعل، زادت فاعلية الاتصال.

(4) الاتصال يتسم بالتغير والتجدد: الاتصال ظاهرة ديناميكية (متغير لا يأخذ خطًا أحاديًا من المتلقي إلى المستقبل، بل هو عملية دائرية، تضم كلا الطرفين، ولا يتوقف عند نقطة محددة). ويتطور ويتجدد مواكبًا لتطور الحياة الإنسانية.

ميكانيكية (آلية) الاتصال

(1) تنشأ الرسالة من خلال معنى يدور في ذهن المرسل، يود ترجمته بصورة فعالة ليصل كما هو إلى ذهن المتسقبل. ويسمى (**المعنى المقصود**).

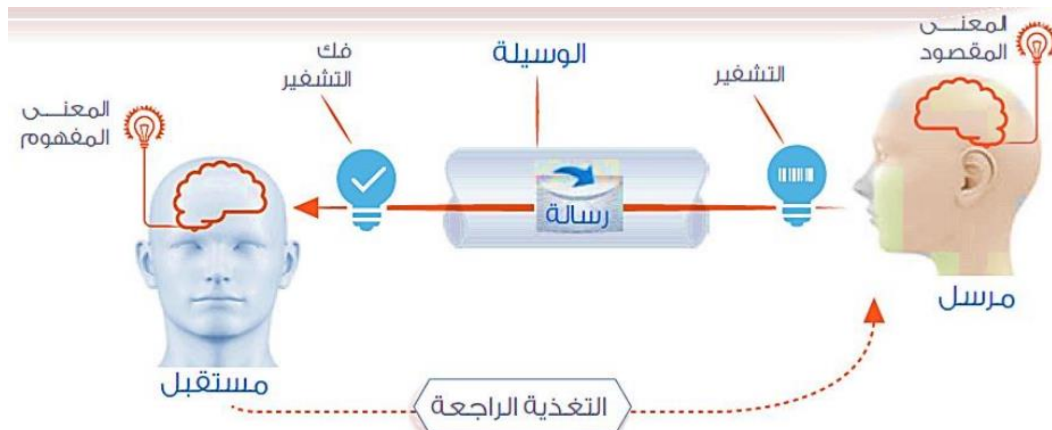
(2) يحول المرسل هذا (المعنى المقصود) إلى (**شفرة اتصالية**) - لفظية أو غير لفظية - تسمى (**الرسالة**).

(3) حتى تصل الرسالة بشكل ملائم، يختار لإيصالها (وسيلة) ملائمة.

(4) يستقبل المستقبل الرسالة.

(5) يقوم المستقبل بفك تشفيرها، لينتج عنها معنى مفهوم لديه. وليس بالضرورة أن يتطابق مع (**المعنى المقصود**).

- التأكيد من وصول الرسالة بشكل جيد يتم من خلال تحليل (التغذية الرجعية) من المستقبل.
- **كلما تطابق المعنى المفهوم لدى المستقبل مع المعنى المقصود لدى المرسل كان ذلك دليلًا على أن الاتصال كان فعالًا ومؤثرًا.**



معوقات الاتصال

■ قد تتعرض الرسالة لعوائق تحول دون وصولها أو تؤثر في مضمونها مما يؤدي إلى سوء الفهم، أو عدم تحقق الهدف من الاتصال. من هذه العوائق:

(1) ضعف الخبرة المشتركة: اختلاف اللغة مثلًا، أو الخلفيات الاجتماعية والثقافة، أو المستوى التعليمي، يؤدي إلى ما يسمى (اختلاف الإيطار المرجعي) بين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة، مما يعيق الفهم أو يعرقل الاتصال.

(2) التشويش: عدم وضوح الرسالة، لأسباب: في الارسال، أو الاستقبال، أو بتأثير البيئة أو المناخ.

التشويش في علم الاتصال هو: عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريده المرسل.

■ أنواع التشويش:

(أ) التشويش المادي: ينتج عن الأشياء المادية في بيئة الاتصال. مثل: صوت طائرة تمر - رنين الجوال - ضوضاء تؤثر في المذياع.

(ب) التشويش الدلالي: ينتج عن غموض الكلمات أو الرموز التي يستعملها المرسل، أو عدم وضوح دلالاتها لدى المستقبل.

(3) عوائق لدى المرسل أو المستقبل:

(أ) من المرسل: قد يعمل عملًا يحول دون وصول الرسالة، كأن يضعها في صورة صعبة ويتوقع من المستقبل فهمها، أو أن يضعها في صورة مستفزة تجعل المستقبل يعرض عنها.

(ب) من المستقبل: كأن يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم (غضب، عطش، حزن). أو أن يملك تصور سابق يمنعه من فهم الرسالة بشكل صحيح.

(4) الوسيلة غير الملائمة: كاستعمال وسيلة ضعية للتأثير على الجمهور، أو وسيلة غير رسمية للاتصال مع جهة رسمية، أو كتابة رسالة لشخص لا يقرأ.